	PROCESO GESTIÓN OPERACIÓN LÍNEA DE SERVICIO – SERVICIOS TÉCNICOS AMBIENTALES		GOL-TES-PO-08
	PROCEDIMIENTO DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO		Aprobación: Gerente AFA
	Versión 0	Fecha: 15/03/2016	PAG. 1 DE 3

1. OBJETIVO:

Definir las actividades y registros asociados a la prestación de servicio de la Línea de Servicios de Servicios Técnicos Ambientales

2. ALCANCE:

Este procedimiento aplica a los Servicios de Consultoría en los Servicios Técnicos ambientales que presta SYSTEM INTEGRAL GROUP S.A.S, en todo el territorio nacional.

3. RESPONSABLES

➤ GERENCIA:

- Recepcionar la solicitud del cliente y retroalimentar la información al director de operaciones / consultor líder, para elaborar el borrador de la propuesta a presentar.
- Definir las estrategias para que los consultores de SYSTEM INTEGRAL GROUP S.A.S atiendan el requerimiento del cliente en la prestación del servicio.
- Realizar seguimiento al cumplimiento del presente procedimiento.

➤ DIRECCIÓN LÍNEA TÉCNICA AMBIENTAL

- Difusión del presente procedimiento entre los consultores contratados para ejecutar el servicio.
- Verificación de la ejecución del presente procedimiento.
- Definir las entradas relacionadas con los requisitos del servicio a prestar (recursos humanos, técnicos, logísticos etc.) para documentar la propuesta respectiva.
- Revisión de los resultados de la implementación de este procedimiento.

➤ CONSULTORES DE SYSTEM INTEGRAL GROUP S.A.S

- Cumplir con el presente procedimiento.
- Velar por su salud e integridad personal en la ejecución de las labores para el cumplimiento de las mismas.
- Utilizar los formatos requeridos para la ejecución del presente procedimiento.
- Tomar registro y evidencias de las labores ejecutadas.
- Informar sobre eventualidades o imprevistos que comprometan la ejecución de sus labores.


4. DEFINICIONES

PROYECTO: Es un propósito planificado consistente en un conjunto de actividades interrelacionadas y coordinadas con el fin de alcanzar un objetivo específico y concreto, dentro de un límite de presupuesto y de tiempo determinado; su formulación está orientada a la ejecución.

PROGRAMA: Conjunto organizado de proyectos orientados a la consecución de un objetivo común, apuntando a la solución de un problema o a la satisfacción de una necesidad.

FASE: cada uno de los estados consecutivos que presenta una cosa que se modifica y cambia, o en su defecto se desarrolla

5. POLÍTICAS

	PROCESO GESTIÓN OPERACIÓN LÍNEA DE SERVICIO – SERVICIOS TÉCNICOS AMBIENTALES		GOL-TES-PO-08
	PROCEDIMIENTO DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO		Aprobación: Gerente AFA
	Versión 0	Fecha: 15/03/2016	PAG. 2 DE 3

Los profesionales de SYSTEM INTEGRAL GROUP S.A.S, deben tener las competencias para la ejecución de las actividades descritas en este procedimiento y se comprometen a constantemente actualizar sus conocimientos en el tema y a seguir las disposiciones de la ley y autoridades competentes para el mismo. Deberán proteger su integridad utilizando los debidos elementos de protección para la actividad realizada y las que de ella se deriven.

6. PROCEDIMIENTO

6.1. Recepción de la Solicitud del Cliente

El cliente realiza la solicitud por medio de:

- Solicitud vía telefónica.
- Mensajes de correo electrónico.
- Solicitud verbal.
- Publicación de términos de referencia
- Acta de reunión (GCS-FO-11 ACTA DE REUNIÓN V3 20130123) debidamente diligenciada y firmada por las partes

6.2. Elaboración de propuesta

La Gerencia junto con la Dirección de la línea de servicios ambientales y consultores líder revisa los requisitos del cliente y elaboran la propuesta correspondiente (cotización, propuesta técnico económica según términos de referencia), contemplando la necesidad de recursos técnicos, humanos, logísticos entre otros. Elaborada la propuesta la gerencia procede con su respectiva aprobación y asignación de consecutivo.

Nota: en todos los casos la gerencia se encarga de asignar y controlar los consecutivos de las propuestas presentadas.

6.3. Presentación de la propuesta

Una vez aprobada la propuesta por parte de la gerencia, ésta es remitida al cliente según los términos establecidos por éste. En caso de requerirse por parte del cliente el ajuste sobre las propuestas presentadas, se procederá a revisar dicho requerimiento por parte de la gerencia y la dirección de la línea de servicios ambientales y de ser procedente se ajusta la propuesta.


6.4. Aceptación de propuesta y prestación del servicio

Una vez la propuesta presentada es aceptada por el cliente, el cliente remite la respectiva orden de servicio o contrato. La gerencia y dirección de operaciones verifican que dicha orden de servicio o contrato esté acorde a la propuesta presentada y aceptada por el cliente.

La gerencia en conjunto con la dirección de operaciones planifican el trabajo a desarrollar según se haya definido en la Estructura propuesta del proyecto presentada al cliente, asignando al consultor o consultores que estarán a cargo de desarrollar las diferentes actividades y requiriendo los recursos técnicos, logísticos y humanos que sean necesarios.

La dirección de servicios técnicos y ambientales dará las instrucciones de la programación de las fases del proyecto al consultor líder y/o consultor de campo ya sea verbalmente y/o por correo electrónico.

Según sea el tipo de proyecto a ejecutar, se realizarán las siguientes actividades generales de forma planificada como se detalla a continuación:

	PROCESO GESTIÓN OPERACIÓN LÍNEA DE SERVICIO – SERVICIOS TÉCNICOS AMBIENTALES		GOL-TES-PO-08
	PROCEDIMIENTO DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO		Aprobación: Gerente AFA
	Versión 0	Fecha: 15/03/2016	PAG. 3 DE 3

6.4.1. Programación de las fases del proyecto a ejecutar:

Los proyectos desarrollados por la línea técnica ambiental responderán a tres fases de desarrollo que delimitaran el avance en la consecución de las metas y objetivos aceptados en la propuesta, estas pueden estar delimitadas en la ejecución de las actividades

Fase I: Contextualización. Corresponde a la fase inicial del desarrollo de un proyecto en la cual se ejecutan actividades de consulta y recopilación de información base del proyecto.

Fase II: Ejecución: Durante el desarrollo de esta segunda fase se ejecutaran actividades específicas de depuración, análisis, generación de nueva información y/o registro. Al mismo tiempo se generaran actividades como reuniones, visitas de campo, mesas de trabajo, reportes, avances entre otras.

Fase III: Finalización: en esta fase se realizaran labores tendientes a generar los soportes finales necesarios para realizar la entrega ejecutada del proyecto.

6.4.2. Ejecución de actividades según programación:

Posteriormente se generará el respectivo cronograma de actividades para la ejecución del proyecto que será elaborado en el formato **Cronograma de actividades GOL-BMS-FO-19**

6.4.3. Avances de ejecución y reportes

Con el fin de mantener un registro ordenado y alimentar los respectivos indicadores de gestión se realizaran mes a mes los respectivos reportes de avances del proyecto que dependerán de dos fuentes específicas: el cronograma de actividades y la programación de las fases del proyecto

6.4.4. Finalización del desarrollo del proyecto

Teniendo en cuenta la propuesta inicial se generarán todos los soportes finales necesarios para generar la entrega o informe final del proyecto

6.5. Finalización y evaluación del servicio

Finalizada la prestación del servicio, se realizará la evaluación de satisfacción del cliente aplicando la encuesta de satisfacción del cliente GOL-TES-FO-15. La información reportada por el cliente será registrada dentro del indicador de satisfacción del cliente que se lleva dentro del proceso.

Las encuestas de satisfacción del cliente se aplicarán con cierre anual del 31 de diciembre.

Los consultores que estuvieron asociados al servicio prestado serán igualmente evaluados siguiendo el formato de evaluación de desempeño de personal de consultoría GOL-BMS-FO-52.

En todos los casos, para efectuar la facturación de las actividades se remitirán los respectivos soportes al área de contabilidad acorde a lo definido dentro de la propuesta presentada y aceptada por el cliente.